

KEMENTERIAN PENDIDIKAN
INSTITUT AMINUDDIN BAKI

LAPORAN AUDIT KUALITI DALAMAN

Organisasi	INSTITUT AMINUDDIN BAKI	Muka surat		1 / 7
		Bil. Audit		2/2023
Lokasi Audit	INSTITUT AMINUDDIN BAKI CAWANGAN UTARA	Skop	Penyampaian Perkhidmatan Latihan; Pentaksiran; Konsultasi; Penyelidikan; dan Penerbitan dalam Bidang Kepimpinan dan Pengurusan Pendidikan.	
Auditi	1. Hj. Faudzi B Saad 2. Dr. Mohd Nadzri Ishak	Jawatan	1. Timbalan Pengarah 2. Timb. Wakil Pengurusan IABCU	
Kriteria Audit	Audit Proses MS ISO 9001:2015			
Objektif Audit	Memastikan keseluruhan prosedur Sistem Pengurusan Kualiti IAB dipatuhi bagi tujuan penambahbaikan Memastikan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti IAB menunjukkan keakuran terhadap memenuhi keperluan standard ISO 9001: 2015, undang-undang dan peraturan-peraturan yang relevan serta dokumen kualiti yang telah ditetapkan oleh organisasi; untuk mengenal pasti risiko dan peluang penambahbaikan.			
Ketua Pasukan	Norleha bt Ibrahim	Juruaudit	Rujuk	
Tarikh Audit	3-7 September 2023		Lampiran A	
Bil. orang/hari	29/ 5 hari	Tahap Kerumitan	Sederhana	
Bil. Ketakuran	-	Bil Peluang untuk Penambahbaikan	1	

1.0 MAKLUMAT ORGANISASI DAN AUDIT

Audit Kualiti Dalam Bil. 2/2023 Institut Aminuddin Baki Cawangan Utara (IABCU) telah dijalankan pada 3-7 September 2023. Skop pengauditan meliputi penyampaian perkhidmatan latihan, konsultasi, penyelidikan, pentaksiran dan penerbitan dalam bidang kepimpinan dan pengurusan pendidikan.

2.0 RUMUSAN AUDIT

2.1 Analisis Data

Pasukan audit telah merumuskan dapatan audit berdasarkan analisis data dan fakta yang sahih dan tepat. Semua data telah diverifikasi sebelum sesuatu keputusan audit dilaporkan.

2.2 Komitmen Pasukan Audit

Proses audit dalaman melibatkan empat pasukan audit melibatkan 29 orang juruaudit dalaman IABCU serta 1 orang juruaudit silang dari IAB Cawangan Sabah. Semua Juruaudit mempunyai Sijil Audit Kualiti Dalam dan seramai 14 orang Juruaudit mempunyai Sijil Lead Auditor. Pasukan juruaudit sangat komited dan mempamerkan kompetensi yang tinggi dalam melaksanakan pengauditan. Semua auditi telah bekerjasama dan menunjukkan kefahaman yang baik tentang Sistem Pengurusan Kualiti IAB. Secara keseluruhan, Sistem Pengurusan Kualiti IABCU berada dalam keadaan terkawal.

2.3 Kawalan Aktiviti Kritikal (Control of critical activities)

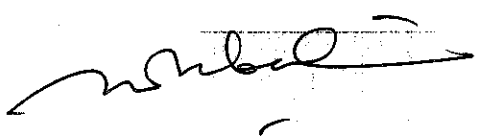
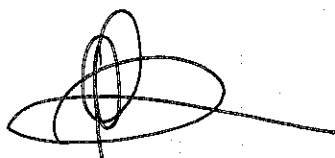
Organisasi telah merancang dan melaksanakan kawalan aktiviti kritikal (Penyampaian Latihan, Konsultasi, Penyelidikan, Pentaksiran dan Penerbitan) melalui pembentangan dan pelaporan dalam Mesyuarat Pengurusan dan Profesional (MPP) IABCU, melalui pembentangan dan pelaporan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Teknikal Latihan dan Pembangunan, Jawatankuasa Teknikal Penyelidikan dan Pembangunan, dan Mesyuarat Lembaga Pengajian yang dijalankan di IAB Induk dan akan dilanjutkan ke peringkat cawangan.

3.0 CADANGAN AUDIT

Proses Audit Kualiti Dalam IABCU telah dapat dilaksanakan dengan jayanya, namun beberapa cadangan yang perlu dilaksanakan khususnya PKSO 13 Pengurusan Sajian. Berikut adalah cadangannya:

Bil.	Pemerhatian	Cadangan Penambahbaikan
1.	Borang seperti di bawah tidak difailkan a. BK96a (Borang tempahan sajian) / BK96b (Borang Tempahan Sajian Bulan Ramadan) b. BK95a (Borang Pemotongan/ Penambahan Sajian) – jika berkaitan c. BK95b (Borang Pemotongan/ Penambahan Sajian Bulan Ramadan) – jika berkaitan	- Penyelia Asrama perlu mencetak dua (2) salinan, cop terima, tandatangan dan serah sesalinan kepada pembekal sajian dan sesalinan difailkan dengan teratur. - Pegawai yang bertanggungjawab perlu membuat semakan secara berkala ke atas fail tersebut.
2.	Borang permohonan menggantikan bahan mentah bagi tarikh 3 Jun 2023 tidak ditandatangani oleh pembekal dan Ketua Jabatan.	Borang permohonan menggantikan bahan mentah hendaklah ditandatangani oleh pembekal dan Ketua Jabatan sebelum penyediaan sajian.
3.	a. BK98b (Borang Pelaksanaan Perkhidmatan Dan Pengurusan Bahan Kering) disediakan sekali sahaja b. BK98b tidak disediakan bagi bulan April 2023, Mei 2023 dan Jun 2023.	- BK98b perlu disediakan dua (2) kali sebulan dan dilaksanakan bagi setiap bulan. - BK98b yang lengkap perlu difailkan dengan teratur. - Pegawai yang bertanggungjawab perlu membuat semakan secara berkala ke atas fail tersebut.
4.	a. Senarai pekerja tidak dikemaskini dalam fail. b. Salinan kad suntikan/ vaksin Anti-tifoid bagi mengendalikan makan untuk pekerja tidak dikemaskini.	- Maklumat pembekal dan pekerja yang mengendalikan sajian perlu difailkan dengan teratur dan kemaskini. - Pegawai yang bertanggungjawab perlu membuat semakan secara berkala ke atas fail tersebut.
5.	BK98a (Borang Pelaksanaan Perkhidmatan dan Pengurusan Bahan Mentah) dan BK98c (Borang Pelaksanaan Perkhidmatan Dan Pengurusan Kualiti Makanan) tidak lengkap seperti di bawah:	BK98a dan BK98c perlu disediakan dengan lengkap mengikut kursus dan tempoh kursus yang dilaksanakan.

	a. Borang tidak ditandatangani oleh penyedia dan disahkan oleh Ketua Jabatan. b. Borang tidak disediakan mengikut tempoh kursus c. Borang tidak disediakan mengikut kursus yang dilaksanakan.	• BK98a dan BK98c perlu ditandatangani oleh penyedia dan disahkan oleh Ketua Jabatan. • BK98a dan BK98c yang lengkap perlu difailkan dengan teratur. • Pegawai yang bertanggungjawab perlu membuat semakan secara berkala ke atas fail tersebut.
6.	a. BK98d (Borang Pelaksanaan Perkhidmatan Dan Pengurusan Kebersihan Dewan Makan) bertarikh seperti di bawah tidak ditandatangani oleh pembekal dan Ketua Jabatan 1. 3 Jun 2023 2. 4 Julai 2023 3. 6 Ogos 2023 b. Tiada penilaian dibuat pada bulan April 2023 dan Mei 2023 walaupun terdapat kursus pada bulan tersebut.	• BK98d perlu disediakan dengan lengkap, disemak dan ditandatangani oleh pembekal serta Ketua Jabatan. • BK98d perlu disediakan pada setiap bulan yang terdapat kursus. • Pegawai yang bertanggungjawab perlu membuat semakan secara berkala ke atas fail tersebut.
7.	BK88 (Borang Maklum Balas Sajian) dan BK89 (Laporan Tindakan Penambah Baik/Pembetulan/ Pencegahan Berkenaan Sajian) bertarikh 08 Ogos 2023 tidak dipamerkan pada papan kenyataan.	• Sekiranya terdapat BK88 dan BK89, ia perlu dipamerkan pada papan kenyataan. • Pegawai yang bertanggungjawab perlu memastikan pembekal mengambil tindakan penambah baik dan perkara tersebut tidak berulang di masa hadapan.
8.	Tidak menggunakan BK84 (Borang Memohon Kebenaran Menggunakan Dewan Makan Asrama)	• Pegawai yang bertanggungjawab perlu memastikan setiap pengguna dewan makan membuat tempahan dewan makanan dengan menggunakan BK84.

Ketua Juruaudit	 NORLEHA BT. IBRAHIM Pensyarah Kanan Institut Aminuddin Baki Kementerian Pendidikan Malaysia NORLEHA BT IBRAHIM Nama/Tandatangan	Tarikh	12/9/2023
Wakil Auditi	 Faudzi bin Saad Timbalan Pengarah Institut Aminuddin Baki Caw Utara HJ. FAUDZI BIN SAAD Nama/Tandatangan	Tarikh	12/9/2023

4.2 Kajian Semula Pengurusan

Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan Bil. 2/2023 akan diadakan di IAB Induk bagi memastikan tindakan penambahbaikan akan diadakan.

4.3 Pelaksanaan Dasar dan Objektif Kualiti dan Perancangan

Dasar kualiti telah dipaparkan di beberapa lokasi strategik oleh pihak pengurusan IAB Cawangan Utara agar staf dapat membaca dan menghayatinya. Bahan hebahan Standard Kualiti MS ISO juga terdapat di lokasi strategik.

4.4 Kawalan terhadap Aktiviti Kritikal

Aktiviti kritikal yang berfokus kepada proses latihan dikawal dan dipantau untuk memastikan perkara ini memenuhi keperluan organisasi dan memenuhi kepuasan pelanggan. Proses pengukuran dan aktiviti penilaian dilaksanakan mengikut prosedur.

4.5 Aduan Pelanggan, Maklum balas dan Komunikasi

Pihak pengurusan telah menguruskan aduan pelanggan, maklum balas dan komunikasi dengan menggunakan sistem aduan pelanggan yang dibangunkan secara dalaman iaitu U-Khidmat dan Sistem Pengurusan Aduan Pelanggan KPM (SISPAA). Pihak

pengurusan telah mengambil tindakan terhadap aduan pelanggan untuk memastikan kepuasan pelanggan terhadap aduan tersebut.

4.6 Keutamaan terhadap Pelanggan

Pihak pengurusan IABCU didapati membuat pemantauan dan penyelesaian terhadap aduan bagi meningkatkan kepuasan pelanggan.

4.7 Pengukuran, Analisis dan Pemantauan Data

Pihak pengurusan didapati melaksanakan pemantauan secara berkala mengikut keperluan selepas mendapatkan maklumat mengenai penilaian kursus berdasarkan analisis borang BK15a, BK15b, BK15c, BK15d, BK30 dan BK38.

4.8 Tindakan Pembetulan/ Pengurusan Risiko

Tindakan Pembetulan

IABCU telah melaksanakan semua tindakan pembetulan dan tindakan penambahbaikan berdasarkan Audit Kualiti Bil. 1/2023

Pengurusan Risiko

Pihak IABCU telah menyediakan Pelan Pengurusan Risiko IABCU 2023.

4.9 Pematuhan terhadap Keperluan Peraturan dan Arahan Kerajaan

IABCU mematuhi segala peraturan dan arahan kerajaan berlandaskan pekeliling dan surat siaran perbendaharaan yang ditetapkan dari semasa ke semasa.

4.10 Penambahbaikan Berterusan

IABCU telah menyemak dan memantau objektif dan sasaran dengan merujuk kepada data yang terkumpul. Tindakan penambahbaikan diambil berdasarkan data penilaian peserta.

4.10 Kawalan Dokumen dan Data/Kematangan Sistem

Kawalan Dokumen dan Data/Kematangan Sistem IABCU telah dilaksanakan dengan memuaskan dan mematuhi prosedur yang ditetapkan. Walau bagaimanapun masih perlu dipertingkatkan dari semasa ke semasa.

4.11 Pengurusan Sumber / Pengetahuan Organisasi / Kekompetenan

Pengurusan sumber infrastruktur di IABCU dilaksanakan dengan baik mengikut prosedur yang disediakan.

4.12 Aktiviti Perolehan dan *outsourced*

Proses Perolehan di IABCU dilaksanakan dengan baik dan mematuhi prosedur yang ditetapkan.

4.13 Audit Kualiti Dalam Lepas

Tindakan penambahbaikan sejak audit lepas dan tindakan susulan telah diambil oleh pihak pengurusan dan pihak auditi yang terlibat

5.0 KOMEN LAIN

5.1 Komen Positif

Staf IABCU telah menunjukkan kematangan dan komitmen yang tinggi terhadap Audit Kualiti Dalam. Dokumen dan Prosedur Kualiti MS ISO 9001:2015 telah dipatuhi, jadi pelaksanaan kerja sentiasa bermutu tinggi dan berkesan menepati objektif yang ditetapkan. Pendedahan dan latihan berterusan berkaitan prosedur-prosedur kualiti perlu diteruskan kepada warga IABCU untuk meningkatkan kefahaman dan kemahiran penggunaan prosedur kualiti dalam proses kerja.

5.2 Pemerhatian/Peluang untuk Penambahbaikan

1#OFI, Satu Pemerhatian/Peluang untuk Penambahbaikan bagi Audit Dalam IABCU semasa proses pengauditan bagi Audit Dalam Bil.2/2023 iaitu PKSO 13 Pengurusan Sajian

1#OFI, Satu Pemerhatian/Peluang untuk Penambahbaikan

1#OFI, Satu Pemerhatian/Peluang untuk Penambahbaikan

1#OFI, Satu Pemerhatian/Peluang untuk Penambahbaikan

1#OFI, Satu Pemerhatian/Peluang untuk Penambahbaikan

1#OFI, Satu Pemerhatian/Peluang untuk Penambahbaikan

1#OFI, Satu Pemerhatian/Peluang untuk Penambahbaikan

1#OFI, Satu Pemerhatian/Peluang untuk Penambahbaikan

1#OFI, Satu Pemerhatian/Peluang untuk Penambahbaikan

1#OFI, Satu Pemerhatian/Peluang untuk Penambahbaikan

Juruaudit MS ISO 9001: 2015 IABCU 2023

Bil.	Nama	Jawatan	
1	Norleha binti Ibrahim	Lead Auditor	Ketua Juruaudit
2	Zuraiddi bin Che Ya	Lead Auditor	Penolong Ketua Juruaudit
3	Faudzi bin Saad	Lead Auditor	Juruaudit
4	Khairul Badri bin Ahmad	Lead Auditor	Ketua pasukan
5	Balasandran A. Ramaiah, DBA	Lead Auditor	Ketua Pasukan
6	Fazil bin Ahmad	Lead Auditor	Ketua Pasukan
7	Mohd Shukri bin Md. Jaafar	Lead Auditor	Ketua Pasukan
8	Mohd Nadzri bin Ishak, PhD	Lead Auditor	Urus Setia
9	Suriati binti Suhaimi	Lead Auditor	Urus Setia
10	Mohd Rashdan bin Azizan, PhD	Lead Auditor	Juruaudit
11	Ahmad Shamil bin Othman@ Seman	Lead Auditor	Juruaudit
12	Cham Nian a/l Song	Lead Auditor	Juruaudit
13	Kalai Selvan a/l Arumughan, PhD	Lead Auditor	Juruaudit
13	Azhan bin Anuar	Lead Auditor	Juruaudit
14	Fakhrul Anwar bin Ishak	Lead Auditor	Juruaudit silang
15	Mohd Luqman Hidayat bin Ismail		Juruaudit
16	Azman bin Abdan		Juruaudit
17	Mohd Amir Shaukhi bin Ahmad		Juruaudit
18	Noor Hashimah binti Hashim, PhD		Juruaudit
19	Maimunah binti Husien, PhD		Juruaudit
20	Abdul Razak bin Majid		Juruaudit
21	Hilmun binti Baharudin		Juruaudit
22	Ilham binti Ismail, PhD		Juruaudit
23	Muhammad Lukman bin Ismail		Juruaudit
24	Adz Jamros bt Jamali		Juruaudit
25	Mardiana binti Muhamad		Juruaudit
26	Maizatol bt Abd. Manaf		Juruaudit
27	Koy a/p Akun		Juruaudit
28	Noor Ashikin binti Shahrom		Juruaudit
29	Mohd Razif bin Abd Rahman		Juruaudit